使用例

〈解説〉

該当基準	1.1.1　法令知識の習得、 1.1.2　エステティシャンとしての知識と技能の習得
用途	エステティシャンの知識やスキルを向上させるための社員教育の実績を記入していく書式です。
ポイント	いつ・誰が・何を学習したか、そして　誰が教えたかを記録してください。（誰が教えても原則として構いません。上位の従業員が下位の従業員の教えるということでも構いません）

「接客の心得」、「エステティシャンとしての心構え」、「皮膚生理学」、「エステティック新技術の研修」などの学習は多くのサロンでも行われていますが、特定商取引法をはじめとするエステティック関連法規については実施されていないサロンが多くあります。関連法規はサロンスタッフのみならず事業者も必ず行ってください。

教育・研修実施記録

日付	内容	参加者	講師
○/○	**接客マナーについて**	**○川、△山、□木**	**店長**
○/□	**特商法について**	**○田、△山、□木**	**店長**
/			
/			
/			
/			
/			
/			
/			
/			
/			
/			
/			
/			
/			
/			
/			
/			
/			
/			
/			
/			

一覧にすることで参加者や学習内容に偏りがないように確認もできます。

※　テキストなどの教材はコピーなどをとっておき、一緒に保管します

使用例

〈解説〉

該当基準 1.1.3　エステティシャンの知識と技能の確認

用途 新しい施術を覚えたエステティシャンがお客様に提供できるレベルにあるかどうかをテストするためのチェック表となります。

ポイント 審査項目は誰が見ても分かるように文書化しておきます。また、実際にチェックを行った記録を残しておきます。

審査項目の例…　時間内に終えることができる。 しっかりと手が肌に密着している等

この用紙は1つのコースについてのテストで、一人1枚という使用方法となります。

項目を明記し、各項目ごとの適・不適を明確にすることでエステティシャンの不足している点が把握できます。

デビュー前確認表

チェック日 ： 平成　　年　　月　　日　　チェック担当者 ：

社員番号		社員名

チェックコース

審査項目		備考
時間内に終えることができる	適 ・ 不適	
手指の運びはスムーズに行われている	適 ・ 不適	
コースの特徴を説明ができる	適 ・ 不適	
コース前に肌の確認を行っている	適 ・ 不適	
	適 ・ 不適	
	適 ・ 不適	
	適 ・ 不適	
	適 ・ 不適	
	適 ・ 不適	
	適 ・ 不適	
	適 ・ 不適	
	適 ・ 不適	

役務提供に必要とされることを記入します。

点数なども考えられます

結果	コメント
合格　・　不合格	

使用例

〈解説〉

該当基準 1.2.1　エステティック機器類の安全確認

用途

エステティック機器類が安全に作動し、安心してお客様に使用できるかを確認します。

そのチェックした結果を記録しておきます。チェックする間隔はサロンの状況に応じて各自決めてください。

機器の故障や不具合による事故の未然防止や機器が使用できないため施術が提供できなくなるといったことを防ぎます。

ポイント

漏電・断線（コードが切れている。接触が悪くないか？）変な音がしないか？などエステティック機器類の安全作動確認をしてください。

もしも異変を感じたら、消費者の安全を確保するため使用を中止するなどをして販売先やメーカー等に問合せや修理依頼などしてください。なお、その際の発注書や伝票などの記録は保管しておきます。

機器安全操作　実施記録

平成　　年　　月　　日

機器名	確認者	確認項目					特記事項 （対処記録など）
		コード断線	正常起動	音			

機器の説明書などを参考にすると良い

使用例

店舗衛生管理・スタッフ衛生管理チェック表

店舗名:【　　】　　年　　月度

			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	備考
店舗衛生管理	照明・採光	照明(照度・清掃)、採光																																
		照明器具の清掃(目安:週1回)																																
	空調	温度管理、湿度管理、換気																																
		清掃(目安:週1回)																																
	施術ルーム	床(掃除機・モップ)																																
		機器・備品消毒																																
		ベッドメイキング(顧客毎)																																
		その他拭き掃除																																
	ストック	棚の拭き掃除(目安:週1回)																																
		在庫の期限確認																																
	パウダールーム	床(掃除機・モップ)																																
		棚、机、鏡																																
		ロッカー																																
	ウエイティングルーム	床(掃除機・モップ)																																
		その他拭き掃除																																
	トイレ	業務前、業務中の清掃(目安:〇時間に1回)																																
		手洗い石鹸の設置																																
	シャワー	業務前、顧客毎の清掃																																
		換気																																
	スタッフルーム	床(掃除機・モップ)																																
		その他拭き掃除																																
	ゴミ処理	蓋付きごみ箱の設置																																
		ゴミ分別、処分																																
		業務中も見回り回収																																
	リネン	ガウン、スリッパ、タオル類は顧客毎の交換																																
		直接身体に触れないベッドシーツ等は最低〇回交換																																
	消毒済備品	蓋付き容器に保管「消毒済み」明記のこと																																
	未消毒物	蓋付き容器い保管「未消毒」明記のこと																																
		消毒の実施																																
	消毒液＊調剤法等は、ﾏﾆｭｱﾙ参照	手指消毒用ボールの設置と実施																																
		備品消毒用容器の設置と実施																																
		各ワゴンに消毒液の設置																																
スタッフ衛生管理	衛生管理の励行	施術前・中・後の手指消毒																																
		マスク・グローブの使用(必要時)																																
	身だしなみ	頭髪・メイク、手・爪、制服、靴、ストッキング等																																
	身だしなみに関する詳細〈各事業者で決めてください〉	※身だしなみは、毎朝、本人と第三者によりチェックを行い、清潔感や好感度等お客様の立場で確認すること 〈頭髪〉 常に清潔に心掛け派手なヘアスタイルは避ける、＊清潔感のあるヘアスタイルにする(極端なヘアカラー禁止、ロングヘアはまとめる) 〈メイク〉 好感のもてるナチュラルメイクにする。(厚化粧・ノーメイク禁止) 〈手・爪〉 爪は短く整え清潔にし、手荒れなどの内容に手入れをする。(爪の長さは、手掌側から見て指先から出ない長さ)、マニュキュア禁止〉 〈制服〉 制服は清潔な物を用意し、名札を付ける。 〈靴・ストッキング〉 清潔な〇〇を使用し、ストッキングはナチュラルな物を必ず着用する。 〈アクセサリー〉 ピアス、ネックレス、指輪を外す																																

項目は参考例です。各サロンの状況に合わせて作成してください

使用例

定期健康診断実施記録

〈解説〉

該当基準

1.3.2　定期健康診断の実施

用途

接客応対する際、サロン従業員の健康状態が消費者に影響を与える可能性があるため、定期的な健康診断をする必要があります。また、サロン従業員の良好な健康状態を維持するためにも適正な労働時間などの労働環境を整える必要があります。

ポイント

事業者は労働安全衛生法に基づき、労働者に対して、医師による健康診断を1年に1回実施することになっています。その時の記録を保管します。

社員番号	名前	日付	方法
		／	
		／	
		／	
		／	
		／	
		／	
		／	
		／	
		／	
		／	
		／	
		／	
		／	
		／	
		／	

使用例

〈解説〉

該当基準　3.1.2　消費者満足についての確認

用途　お客様が契約内容や接客についてどう感じているかを確認します。

ポイント　3.1.2の基準では、お客様のご意見やご感想を定期的に確認し、対応していることを要求しています。

そのため、アンケート形式で確認するか、口頭で確認しカルテに記入する（中間カウンセリング）か、など様々な方法がありますので、サロンで実施しやすい方法で対処してください。

契約内容通りに進んでいるか、当初のプランニング通りに進められているか等を確認します。

お客様アンケート

チェック項目	評価
1 スタッフの対応は満足できるものでしたか？	□はい　□いいえ　□どちらともいえない
2 エステティシャンは誠意を持って対応していますか？	□はい　□いいえ　□どちらともいえない
3 コースなどに対してきちんとした説明がありましたか？	□はい　□いいえ　□どちらともいえない
4 説明の内容は良くわかりましたか？	□はい　□いいえ　□どちらともいえない
5 契約前の説明のとおりにコースは進められていますか？	□はい　□いいえ　□どちらともいえない
6 要望は十分に聞いてもらえましたか？	□はい　□いいえ　□どちらともいえない
7 要望に対してスピーディな対応がされていますか？	□はい　□いいえ　□どちらともいえない
8 納得してコースを受けることが出来ましたか？	□はい　□いいえ　□どちらともいえない
9 説明の資料などはきちんと揃っていましたか？	□はい　□いいえ　□どちらともいえない

その他、お気づきの点がございましたらご記入ください

ご協力ありがとうございました。 もしよろしければ、お名前をお願いいたします。

お名前＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

使用例

〈解説〉

該当基準

3.1.3　問合せについての対応　　3.1.4　申し出への適切な対処

用途

消費者に対し、公平かつ誠意をもった対応を心がけることにより、消費者からの信頼を得ることにつながります

ポイント

書式には原因、対処方法、改善策なども記入します。

その対応について顧客が理解・納得したかの確認記録も行います。

クレームがないから、書面がなく記入も指定いないといったサロンが多く見受けられますが、些細なことでも記入しておくことが必要となります。

相談受信票

NO.

受付日	平成　　年　　月　　日	種別	ご相談 ・ 苦情 ・ お問い合わせ
担当		受付手段	来店 ・ 電話 ・書面 ・Eメール
会員番号		お名前	
お客様ご本人以外の場合、お名前、連絡先等を記入 （保護者、消費者センターなど）			

相談・苦情の内容	相談の種類	①契約　②解約　③販売方法　④価格料金　⑤サービスについて ⑥接客について　⑦安全衛生　⑧広告表示　⑨その他

お客様のご要望	日付　／	
	担当者	
事実確認	日付　／	
	担当者	
対応	日付　／	
	担当者	
結果	日付　／	
	担当者	
反省点改善策等	日付　／	
	担当者	
お客様の納得、理解は得られたか？		

使用例

〈解説〉

該当基準　4.1.5　契約履歴の管理

用途　顧客の契約履歴を一目で把握できるようにします。

契約書のみで管理している場合にはこの書面を利用することにより、過量販売を防ぐことや、有効期限の管理、追加契約促進のタイミングの把握など効率的に業務を行うことができます。

ポイント　コンピュータシステム等で管理している場合はそちらで対応します。

顧客一人ひとりに必要なので、カルテに保管することが有効的です。

顧客契約管理台帳

お名前＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿　　会員番号＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

契約日	担当者	金額	契約書No	有効期限	備考
／		¥			
／		¥			
／		¥			
／		¥			
／					
／					
／		¥			
／		¥			
／		¥			
／		¥			
／		¥			
／		¥			
／		¥			
／		¥			
／		¥			
／		¥			
／		¥			
／		¥			
／		¥			

1回ごとの契約内容を
記入してください

使用例

〈解説〉

該当基準　4.1.5　契約履歴の管理

用途　顧客の契約履歴を一目で把握できるようにします。
契約書のみで管理している場合にはこの書面を利用することにより、過量販売を防ぐことや、有効期限の管理、追加契約促進のタイミングの把握など効率的に業務を行うことができます。

ポイント　コンピュータシステム等で管理している場合はそちらで対応します。
顧客一人ひとりに必要なので、カルテに保管することが有効的です。
支払概要や購入した物品など詳細が記入できるようになっています。

顧客契約管理台帳

契約時購入商品	契約時所見・引継ぎ
役務 コース（　　）回 ￥ コース（　　）回 ￥ 物品 ￥ ￥	
トータル金額　　￥	
お支払い状況 信販名　（　　）￥ （　　）回払い　月々￥ 支払期間　年　月　日～　年　月　日 信販名　（　　） （　　）回払い　月々￥ 支払期間　年　月　日～　年　月　日 現金　　￥	

追加ご契約表

日付	役務・商品状況	お支払い状況	契約時所見・引継ぎ欄
年 月 日	役務　　コース 回 物品	信販名（　　） （　　）回払い　月々￥ 支払期間　年　月　日～　年　月　日 現金　　￥	
年 月 日	役務　　コース 回 物品	信販名（　　） （　　）回払い　月々￥ 支払期間　年　月　日～　年　月　日 現金　　￥	
年 月 日	役務　　コース 回 物品	信販名（　　） （　　）回払い　月々￥ 支払期間　年　月　日～　年　月　日 現金　　￥	
年 月 日	役務　　コース 回 物品	信販名（　　） （　　）回払い　月々￥ 支払期間　年　月　日～　年　月　日 現金　　￥	

使用例

〈解説〉

該当基準　4.2.2　未成年者との契約

用途　未成年者との契約をする際には親権者の同意が必要となっており、原則として契約に同席し、同意書をもらうようにします。同席が難しい場合については、同意書を頂いた上でさらに電話などにより最終確認をしてください。

ポイント　お客様が成人であると主張しても、未成年の可能性がある場合については、身分証明書にて年齢の確認を行います。年齢の確認をせずに未成年者と契約した結果、親権者からの解約の求めに応ぜざるをえなくなるケースが多く見られ、結果的にサロンや事業者が損をする場合があります。

10代後半～20代前半のお客様については、全員年齢確認をするというルールを作ってしまえば、もれなく確認でき、年齢を確認することに不本意なお客様にもルールということでご理解されることとなります。

未成年契約同意書

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿店御中　　（乙）

私は、乙の行う役務に対し、乙より事前に提供された書面に基づき甲・乙間において締結される『契約書』記載の内容を承諾の上、甲の契約申込に同意いたします。

フリガナ			
契約者氏名（甲）			
契約者住所	〒　　―		
電話番号		生年月日	H　・　・
契約金額			

平成　　年　　月　　日

親権者	氏名	㊞　（続柄　　）
	住所	
親権者	氏名	㊞　（続柄　　）
	住所	

使用例

〈解説〉

該当基準

4.6.1 クーリング・オフと中途解約の受付
4.6.2 電話によるクーリング・オフへの対処

用途

クーリング・オフ、解約の受付

電話で申し出た場合、直接来店して申し出た場合、郵送で申し出場合のいずれにも利用します。

クーリングオフ、中途解約の受付から処理まで使えるようにしています。

ポイント

一部契約の受付にも対応できるようにするため、契約番号を記入できるようになっています。

クーリング・オフ　解約受付書

受付日時 ： 平成　　年　　月　　日（　　：　　）　受付担当者 ：

受付	お名前		会員番号	
	ご住所		電話番号	（　　）
	受付方法	□ 郵送　□ 電話　□ 来店	本人確認 ※電話の場合のみ	
	解約種類	□ クーリング・オフ　□ 中途解約		
	＜電話で解約を受付した旨の伝達＞　□ 済　□ 未			
	解約対象となる契約	平成　　年　　月　　日　（契約書番号：　　）		
	役務残	単価（@￥　　×　　回） 単価（@￥　　×　　回） 単価（@￥　　×　　回） 単価（@￥　　×　　回） 計 ￥		
	返金額		返金予定日　平成　　年　　月　　日	
	解約理由			
処理	引き取り商品確認			
	解約手続き完了　平成　　年　　月　　日　　完了（担当印）			
	返金日　平成　　年　　月　　日			

※お客様が解約を申し出たのであれば、直ちに応じ、速やかに処理をしましょう。

使用例

〈解説〉

該当基準　5.1.1　内部監査

用途　エステティックサロン認証に適合しているかを事業者が定期的にセルフチェックしていくことが必要とされます

ポイント　基準に従ってチェック内容が記載されています。 適合しているかを定期的に確認します。

内部監査チェックシート

平成　　年　　月　　日　審査担当者　　印

基準番号 /チェック項目	審査対象となる書面	判定	備考
1.1.1法令知識の習得			
店長やサロン運営責任者といった立場の人向けにエステティック関連法令についての習得機会を設けている。（消費者契約法、特定商取引法、個人情報保護法、薬事法など）			
その学習した実績の記録、使用テキストなどを保管している。			
1.1.2エステティシャンとしての知識と技能の習得			
エステティシャン全員に、エステティックサービスに関連する知識・技能や関連法令の教育を、定期的に行なっている。（関連法規、エステティックの基礎理論、衛生管理、手技　など）			
エステティックサービスに関して、教育担当者は専門の知識を持っている。			
教育内容や日付、講師・対象者などを記録して保管している。			
1.1.3エステティシャンの知識と技能の確認			
お客様に提供できるサービス(技術など)の水準を決め、書面化(マニュアル化など)している。			
その水準に基づき、スキルチェックしている。　またチェックの記録を保管している。			
1.2.1エステティック機器類の安全確認			
メーカーなどからエステティック機器の取り扱い説明書などを取り寄せている。			
使用の際には、メーカーの定める取扱説明書に基づき安全作動確認をしている。			
故障や安全確認ができなかった時は修理依頼をし、修理記録も保管している。			

使用例

〈解説〉

該当基準

5.1.2　改善処置
5.1.3　予防処置

用途

定期的（最低でも年1回）に実施することが考えられます。ミスやクレームの原因を追及・特定し、具体的な再発防止策を事業者が決め、その具体策を従業員に教育することで、サロン内全体に周知徹底することが考えられます。

ポイント

実際に発生したことや、同業他社のサロンで発生したミスやクレームに類似するようなことについて自サロンでの発生を未然に防ぐために、対応マニュアルを作成しておくことが考えられます。

改善・予防処置報告書

改善処置	予防処置

平成　　年　　月　　日

①テーマ　／　今回の事例

・今回起きた（もしくは今後起こりえる）、ミスや苦情、相談の内容を抽出

②現状確認　／　今時点での実態把握

・どのような経緯で事例に至った（もしくは至る可能性がある）のかを詳細に確認

③対応　／　具体的な対処方法

・これから、どのような対処・処置をしていくかを具体的に挙げる

④結果　／　今後の取り組みや課題

・今後、サロン内で徹底していく事項を決める